

การศึกษาเรื่อง “เชาวน์อารมณ์ กับวิธีการเผชิญความเครียดของบุคลากร 5 สาขาอาชีพ : ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน” นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงมิติเชาวน์อารมณ์ ระดับความเครียดในการทำงานจากปัจจัย 4 ด้าน และวิธีการเผชิญความเครียดของบุคลากร ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์กับความเครียดในการทำงาน และรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานจากปัจจัย 4 ด้าน กับวิธีการเผชิญความเครียดแบบต่างๆ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เป็นบุคลากร ทันตแพทย์ 63 คน ดารา 61 คน นักคอมพิวเตอร์ 62 คน ครู 93 คน และพนักงานขายประกัน 76 คนในกรุงเทพมหานคร เครื่องมือในการศึกษาประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดเชาวน์อารมณ์ ตามแนวคิดของโกลแมน(Goleman, 1999) แบบวัดความเครียดในการทำงานจากปัจจัย 4 ด้านตามแนวคิดของ Cooper และคณะ( Cooper et al.,1976 ) และวิธีการเผชิญความเครียดตามแนวคิดของคาร์เวอร์ ไชเยอร์และไวน์ทรอบ(Carver, Scheier and Weintraub , 1989) การวิเคราะห์ผลทำโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for Window ได้ผลการวิจัยดังนี้

1. อาชีพที่ต่างกันจะมีมิติเชาวน์อารมณ์ต่างกัน และพบว่าดารามีมิติเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจ ด้านการเข้าใจและรู้สึกร่วมกับผู้อื่น และด้านทักษะทางสังคมสูงกว่าอีก 4 อาชีพ ในขณะที่ครูมีมิติเชาวน์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ในตนเองสูงกว่าอีก 4 อาชีพ

2. อาชีพที่ต่างกันจะมี ระดับความเครียดในการทำงานจากปัจจัย 4 ด้านต่างกัน และพบว่า นักคอมพิวเตอร์มีความเครียดจากปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพสูงกว่าอีก 4 อาชีพ ในขณะที่ดารามีความเครียดจากปัจจัยด้านสัมพันธภาพ และปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การสูงกว่าอีก 4 อาชีพ

3. ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน ส่วนใหญ่มีวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาเป็นหลัก รองลงมาเป็นแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา และลำดับสุดท้ายเป็นแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา

4. เชาวน์อารมณ์โดยรวมของทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกันไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความเครียดในการทำงาน

5. ความเครียดในการทำงานจากปัจจัย 4 ด้านของทันตแพทย์ ดารา ครู และพนักงานขายประกัน มีความสัมพันธ์กับวิธีการเผชิญความเครียด

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนามิติเชาวน์อารมณ์ของบุคลากรวิชาชีพ ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน และเป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงานของบุคลากรวิชาชีพดังกล่าวเพื่อนำไปสู่การแก้ไขหรือปรับปรุงให้เกิดวิธีการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป

The purposes of this research, Emotional Intelligence and Stress Coping Methods in 5 Professions: Dentists, Actors, Computer Programmers, Teachers and Insurance Salesmen, were as follows : 1) to investigate the dominant emotional intelligence factors, level of work stress affected teachers and insurance sales representatives, 2) to identify the relationship between emotional intelligence and work stress and 3) to establish a model of correlation between work stress and stress coping methods. The sample size was 355 people drawing from 63 dentists, 61 actors, 62 computer programmers, 93 teachers and 76 insurance salesmen. The measurements were : 1) the demographic questionnaire, 2) emotional intelligence test (based on Goleman, 1999), 3) work stress test (based on Cooper et.al, 1976), and 4) stress coping methods (based on Carver, Scheier and Weintraub, 1989). The statistical analysis was done with SPSS programme for Window. The results are as follow :

1. Emotional intelligence factors among five professions were all significantly different. Actors were found to have the highest scores in self-awareness, self-motivation, empathy and social skills, while teachers were found to have the highest score in self-regulation.

2. Different profession had different level of work stress. Computer programmers were found to have stress derived from job characteristics factor and career advancement factor higher than other profession, while stress from relationship factor and organizational structure factor were higher in actors.

3. The majority of the samples were found to use stress coping method by focusing on the problem most often. The alternative method used was the focus on the emotion that support problem solving. And the least used method was the focus on emotion that did not support problem solving.

4. The correlation between emotional intelligence and work stress of dentists, actors, computer programmers, teachers and insurance sales representatives was found insignificant.

5. Work stress of dentists, actors, computer programmers, teachers and insurance sale representatives revealed a significant correlation with stress coping methods.

The results of this study served as guidelines for developing training models for dentists, actors, computer programmers, teachers and insurance sales representatives in order to raise certain emotional intelligent factors. Moreover, they could be used as guideline to prevent and solve problems that tended to become stressors, and such guideline would eventually lead to more appropriate stress coping method.